

**itSMF**  
*The IT Service Management Forum*

Portugal 

16<sup>a</sup>  
**E** CONFERÊNCIA  
ANUAL 2019

O Mundo Digital  
na Próxima Década

Reitoria da Universidade Nova de Lisboa  
3 de Outubro 2019

Patrocínio Platinum

**claranet** **easyVISTA™**

Patrocínio Ouro

**apcer**

Patrocínio Prata

**bmc** **Rumos**

The background features a dark red, almost black, color palette. A prominent element is a curved, grid-like structure that resembles a modern architectural facade or a digital mesh. The grid lines are white or light red, creating a strong contrast against the dark background. The structure curves from the top left towards the bottom right, creating a sense of depth and movement. The overall aesthetic is clean, modern, and tech-oriented.

# Qualidade e Segurança Pela Via da Transformação Digital

## A Origem

Constatação

A Ubiquity trabalha diariamente com informação crítica que lhe é confiada pelos seus clientes:

- Entidades Governamentais
- Entidades Reguladoras
- *Oil & Gas*
- Clientes Internacionais
- Todos os Clientes!!!



## As Questões

Estará a Ubiquity preparada para responder aos requisitos tão exigentes, de uma operação tão crítica?

Estará a Ubiquity preparada para dar aos seus clientes a confiança que eles requerem e merecem?

Como evitar erros?



## As Respostas

Precisamos de SEGURANÇA!!

Mas...

- Implica disponibilidade de recursos humanos
- Implica disponibilidade de meios materiais

**Implica investimento**

**QUANTO CUSTA?????**



## Novas Questões

Quanto custa a segurança?

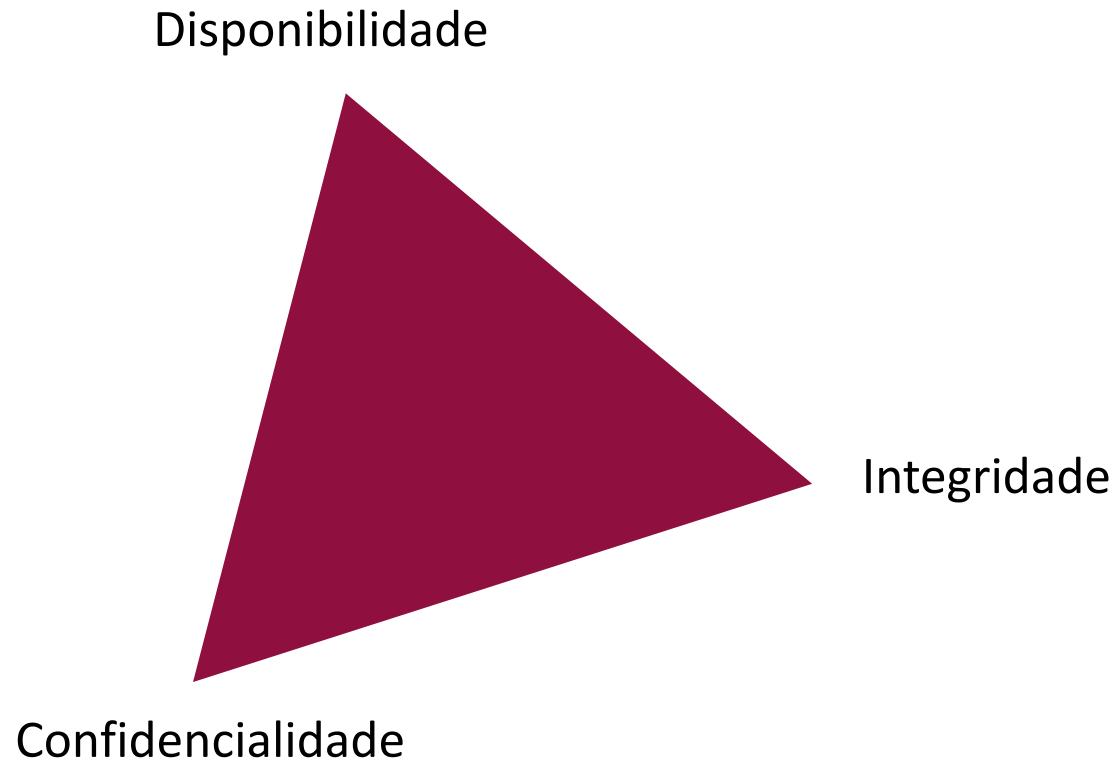
- Quanto custa mantê-la?
- Quanto custa perdê-la?

**Quanto custa o risco?**



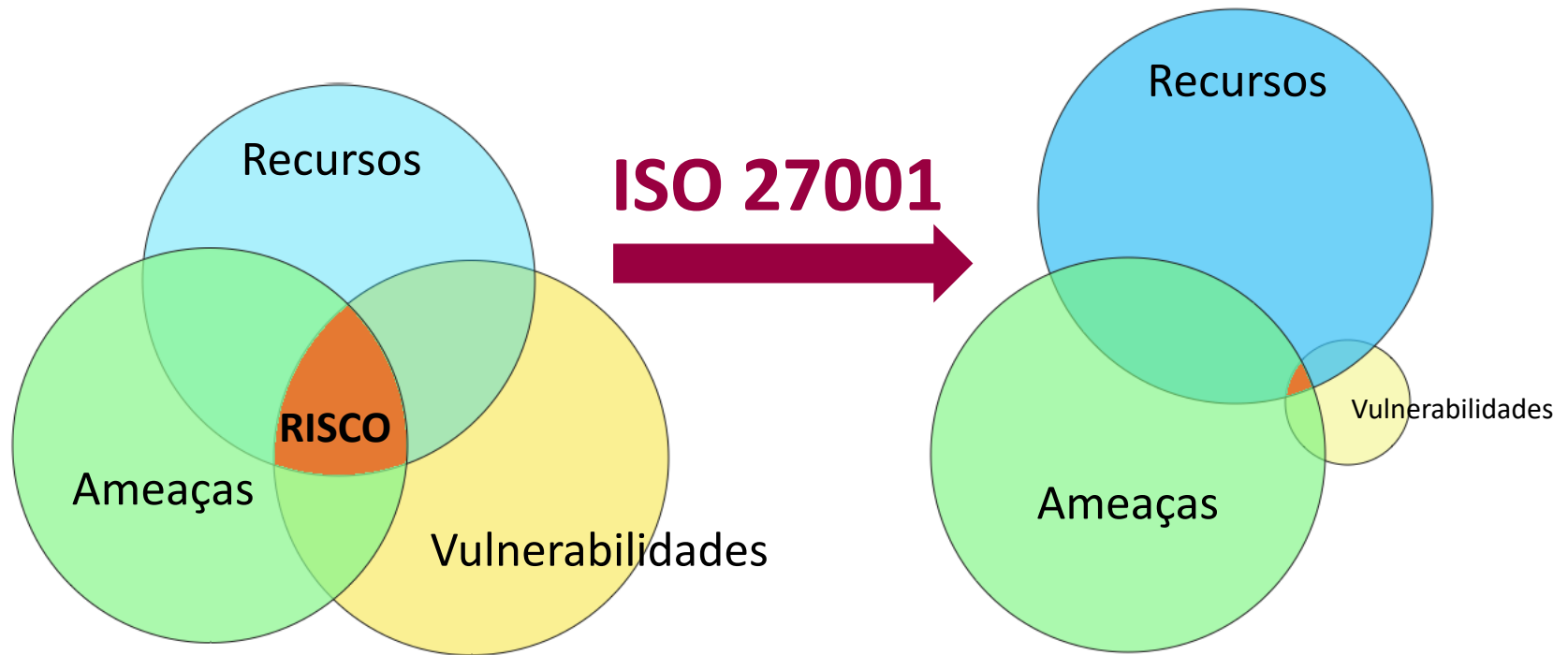
# Qualidade e Segurança pela via da Transformação Digital

## ISO 27001



# Qualidade e Segurança pela via da Transformação Digital

## ISO 27001





## ISO 27001

Objetivo:

# RGPD!!

## Gerir Risco

Evitando situações de risco

Dando resposta adequada a situações de risco

Evitando que situações de risco se repitam



## Custo de falhas de Confidencialidade

Exemplos associados a RGPD

MERCADOS

### **CNPD: Hospital do Barreiro multado em 400 mil euros por permitir acessos indevidos a processos clínicos**

<http://exameinformatica.sapo.pt>

That wait came to an end in early July, when the U.K.'s Information Commissioner's Office (ICO) fined British Airways £183.4 million (U.S. \$230 million) and Marriott £99.2 million (U.S. \$124 million) on back-to-back days for data breach-related violations. The penalties were the two largest issued under the EU's data protection regulation so far.

<https://www.complianceweek.com/gdpr/what-we-can-learn-from-the-biggest-gdpr-fines-so-far/27431.article>

- 11 fines totalling £138,000 to UK charities for unlawfully processing personal data in the 12 months to March 2018

The maximum penalty in 2018 was £500,000, issued to both Facebook and Equifax, a consumer credit reporting agency.

<https://www.skillcast.com/blog/the-biggest-fines-for-data-breaches-pre-and-post-gdpr>

TY

## ISO 27001 na Ubiquity

### 1 - Análise de Risco

Identificação de Recursos

Identificação de Ameaças

Identificação de Vulnerabilidades

SoA - Statement of Applicability

## ISO 27001 na Ubiquity

# Oportunidade

para Mudar Comportamentos



## ISO 27001 na Ubiquity

# Oportunidade para Definir Políticas

*Clean Desk*

Passwords

Classificação de informação

Transferência de informação

Sistemas de armazenamento

Desenvolvimento Seguro

...



## ISO 27001 na Ubiquity

### **Oportunidade** para Melhorar Infraestrutura

Isolamento de ambientes de trabalho

Limitação de acessos

Implementação de sistemas redundantes

Registo e monitorização de atividade

*Security by Design*



## ISO 27001 na Ubiquity

### 2 - Definição de Plano de Continuidade

Em situação de incidente, como garantir a melhor resposta?



## ISO 27001 na Ubiquity

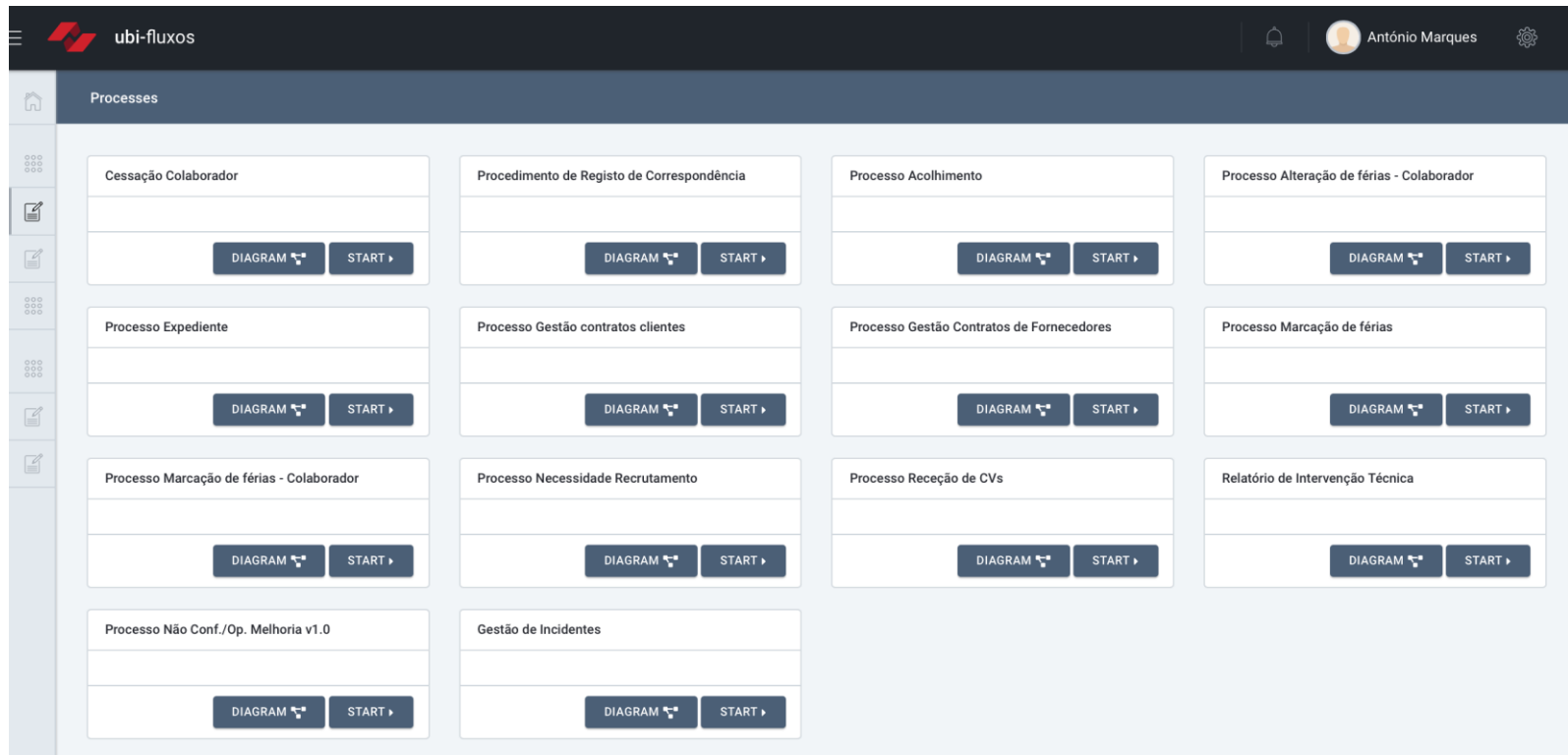
### 3 - Sistema de Suporte à Implementação

#### Base iBPM





## ISO 27001 (e ISO9001) na Ubiquity

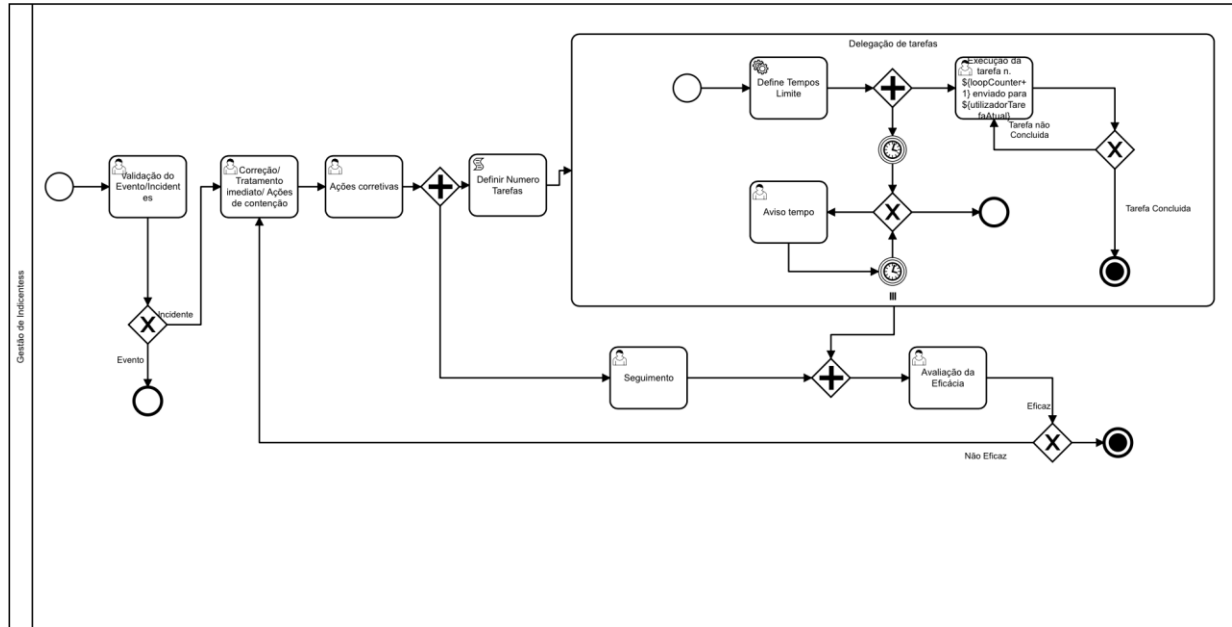


## ISO 27001 na Ubiquity

### Gestão de Incidentes

ubi-fluxos António Marques

Gestão de Incidentes



## ISO 27001 na Ubiquity

### Gestão de Incidentes

The screenshot shows the 'ubi-fluxos' incident management system. The user is logged in as 'António Marques'. The interface is in a 'Process' view. A sidebar on the left contains navigation options: Dashboard, Flows, My Tasks, Processes, Forms, Historic, and Analytics. The main content area is titled 'Process' and contains a 'SUBMIT' button. The process is currently at 'ETAPA 1' (Step 1). The step is titled 'Etapa 1 - Identificação do Evento'. The form fields are: 'Título do Evento:' with the value 'Disco externo extraviado'; 'Descrição do Problema:' with the text 'Foi perdido ou roubado o disco externo DEPD45. O disco continha apenas uma cópia da base de dados DB2019 do cliente Actividade Secreta Lda., devidamente anonimizada e criptografada.'; 'Incidente?' with radio buttons for 'Sim' (selected) and 'Não'; and 'Data do Registo:' with the value '2019-09-20'.

## ISO 27001 na Ubiquity

### Gestão de Incidentes

The screenshot shows the 'ubi-fluxos' incident management system. The interface is in Portuguese and displays a 'Worklist' for 'Correção/ Tratamento imediato/ Ações de contenção'. The main form is titled 'Etapa 1 - Identificação do Evento' and contains the following fields:

- Título do Evento:** Falha de conectividade com a Internet
- Descrição do Problema:** Não existe conectividade com a Internet. As equipas de desenvolvimento e suporte a clientes externos estão impossibilitadas de trabalhar.
- Incidente?**  Sim  Não
- Responsável pelo Registo:** (Empty text field)
- Data do Registo:** (Empty date field)

The interface also includes a 'SUBMIT' button and navigation tabs for 'TASK', 'HISTORIC', 'DOCUMENTS', and 'DIAGRAM'.

## ISO 27001 na Ubiquity

### Gestão de Incidentes

The screenshot displays the 'ubi-fluxos' incident management system interface. The top navigation bar includes the 'ubi-fluxos' logo, a user profile for 'Filipe Gomes', and a notification bell. The left sidebar contains a menu with options: Dashboard, Flows, My Tasks, Processes, Forms, Historic, and Analytics. The main content area is titled 'Worklist' and shows a task titled 'Correção / Tratamento imediato / Ações de contenção'. A 'SUBMIT' button is located in the top right corner of the task form. The form is divided into two tabs: 'ETAPA 2' (selected) and 'ETAPA 1'. The 'ETAPA 2' tab contains the following fields: a text area for 'Correção / Tratamento imediato; Ações de contenção', a text area for 'Causas:', a radio button group for 'Requer reavaliação de riscos?' (with 'Sim' selected), a text input for 'Responsável:', and a text input for 'Data:'. The bottom right corner of the interface features the 'UBIQUITY' logo.

## ISO 27001 na Ubiquity

### Gestão de Incidentes

ubi-fluxos

Worklist

Ações corretivas

SUBMIT

TASK HISTORIC DOCUMENTS DIAGRAM

ETAPA 3 ETAPA 2 ETAPA 1

Etapa 3 - Ações Corretivas

Ações Corretivas:

Descrição Ação Tarefa:	Responsável Ação Tarefa:	Dias para executar a tarefa	Data Registro conclusão tarefa:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	1	<input type="text"/>

+ ADD ANOTHER

## ISO 27001 na Ubiquity

### Gestão de Incidentes

The screenshot displays the 'ubi-fluxos' web application interface. The top navigation bar includes a home icon, the 'ubi-fluxos' logo, a notification bell, and the user profile 'Filipe Gomes'. A left sidebar menu contains options: Dashboard, Flows, My Tasks, Processes, Forms, Builder, Historic, and Analytics. The main content area is titled 'Worklist' and 'Seguimento'. A 'SUBMIT' button is located in the top right of the main area. Below the title, there are tabs for 'TASK', 'HISTORIC', 'OBSERVATIONS', 'DOCUMENTS', and 'DIAGRAM'. Under the 'TASK' tab, there are sub-tabs for 'ETAPA 4', 'ETAPA 3', 'ETAPA 2', and 'ETAPA 1'. The 'ETAPA 4 - Seguimento' form contains two input fields: 'Seguimento:' and 'Data:'. The 'Seguimento:' field is a large text area, and the 'Data:' field is a smaller text input.

## ISO 27001 na Ubiquity

### Gestão de Incidentes

The screenshot displays the 'ubi-fluxos' web application interface. The top navigation bar includes the logo, a user profile for 'Filipe Gomes', and a notification bell. A sidebar on the left lists various menu items: Dashboard, Flows, My Tasks, Processes, Forms, Builder, Historic, and Analytics. The main content area is titled 'Worklist' and shows a task named 'Avaliação de Eficácia'. Below the task title, there are tabs for 'TASK', 'HISTORIC', 'DOCUMENTS', and 'DIAGRAM'. The task is currently in 'ETAPA 5' (Step 5). The form for 'Etapa 5 - Avaliação de Eficácia' contains several input fields: 'Observações da Avaliação de Risco:' (a large text area), 'Data da avaliação de riscos:' (a date field), 'Avaliação de Eficácia / Observações' (a large text area), 'Ação Eficaz?' (radio buttons for 'Sim' and 'Não'), 'Responsável:' (a text field), and 'Data:' (a date field). A 'SUBMIT' button is located in the top right corner of the task form.



## ISO 27001 na Ubiquity

### Produção Automática de Documentação

1		Registo de Ocorrências	md.58	
			Revisão	Data
			01	01/01/1910

<b>Identificação do Problema</b> <i>Identification of the problem</i>		Nº: 3	
Título / Title: Falha no acesso à internet			
Origem / Origin			
<input type="checkbox"/> Reclamação de cliente: <i>Customer complaint</i>	Nº	<input type="checkbox"/> Aceite <i>Accepted</i>	<input type="checkbox"/> Não aceite <i>Not accepted</i>
<input checked="" type="checkbox"/> Serviço: <i>Service</i>		<input type="checkbox"/> Auditoria interna/externa: <i>Internal/External Audit</i>	
<input type="checkbox"/> Segurança Informação: <i>Information Security</i>		<input type="checkbox"/> Sistema: <i>System</i>	
<input type="checkbox"/> Colaborador: <i>Contributor</i>		<input type="checkbox"/> Outros: <i>Other</i>	
<input type="checkbox"/> Fornecedor: <i>Provider</i>		Guia de transporte nº <i>Delivery note nº</i>	

<b>Descrição do problema</b> <i>Problem Details</i>	
Falha no acesso à internet	
Resp. João Tadeu	Data / Date: 01/01/1910

<b>Correção / Tratamento imediato; Ações de contenção</b> <i>Correction / Immediate treatment; Containment action</i>		Resp.	Data / Date
Reiniciado o router do operador		Bruno Ferreira	01/01/1910

<b>Causa Cause</b>	
Router bloqueado	
Resp. Bruno Ferreira	Data / Date: 01/01/1910

Elaborado por: BRUNO FERREIRA Data: 04/01/2019	Aprovado por: FREDERICO REIS Data: 04/01/2019	1/3	
---	--	-----	---

## ISO 27001 na Ubiquity

### Vantagens Diretas da Implementação

- Simplificação drástica da colaboração para o cumprimento de processos
- Agendamento automático de operações
- Execução espontânea sem carga administrativa

## Promoção natural da segurança



## ISO 27001 na Ubiquity

### Vantagens Diretas da Implementação

- Geração automática de informação
  - Indicadores
  - Evidências
  - Documentação

## Domínio sobre a implementação



## Conclusão

**A implementação na Ubiquity das normas ISO9001 e ISO27001, apoiada na transformação digital, gerou resultados nítidos, com eficácia elevada e reduzido impacto na operação.**



## O que ganharam os clientes da Ubiquity?

**Tranquilidade**

**Confiança em sermos o parceiro ideal**

**Reconhecimento internacional**



## O que ganhou a Ubiquity?

**Confiança**

**Eficiência**

**Credibilidade Internacional**

**Novos Clientes**





# UBIQUITY

## Obrigado!

antonio.marques@ubiquity.pt

bruno.Ferreira@ubiquity.pt

filipe.gomes@ubiquity.pt

16<sup>a</sup>  
**E** CONFERÊNCIA  
ANUAL 2019

---

O Mundo Digital  
na Próxima Década